

КЕЙС КОМПАНИИ «7 ОЗЕР»



«7 ОЗЕР»: доставка воды с продажами от 9 млн ₽ в месяц через приложение



Страна: Россия
Город: Казань
Население: 1 257 391 человек
Начало сотрудничества:
29.07.2019 г.

Коммерческий директор: Сергей Александров

100 ₽ → 250 ₽

Изначальная цена на воду

Нынешняя цена на воду

«7 Озер» занимается производством и доставкой артезианской бутилированной воды в Казани. В компании используют несколько каналов для приема заказов: телефон, сайт, мессенджеры, соцсети. Разработали собственное мобильное приложение в 2012.

ПОГРУЖАЕМСЯ В ПРОБЛЕМАТИКУ

Приложение не приносило результата – клиенты продолжали делать заказы по телефону. Разработчик не дал никаких рекомендаций по работе с приложением

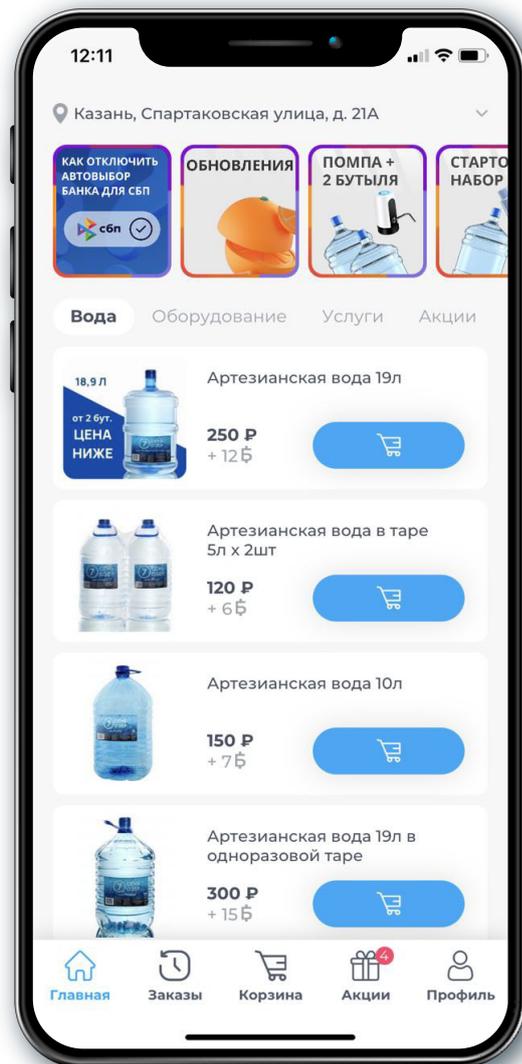
На тот момент почти не было информации, как нужно поддерживать, развивать и продвигать приложения

Терялись заказы в пиковые часы

Высокая текучка курьеров

Высокая комиссия банка при оплате картой

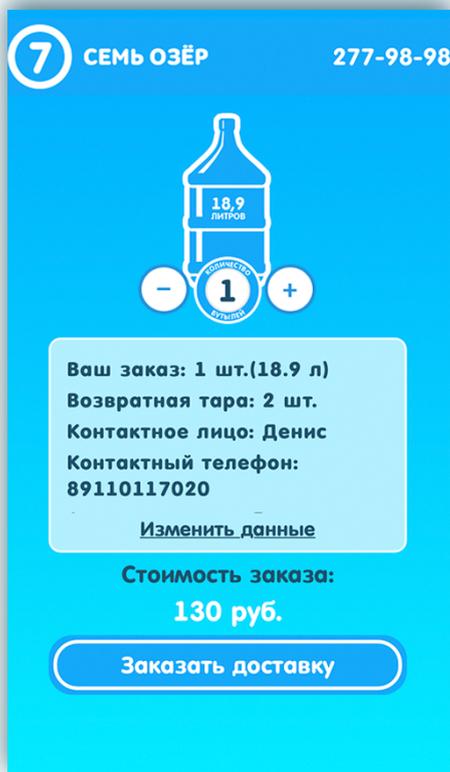
Сложный контроль денежных переводов от клиентов на карту курьера



ЧТО БЫЛО СДЕЛАНО

1 Создали новое мобильное приложение

Задачи: наполнить каталог товарами, настроить интервалы доставки, оформить акции, подключить систему лояльности



В прежнем приложении компании можно было заказать только воду объемом 19 литров. Система удержания клиентов, допродажи, настроенные интервалы – всего этого не было.

Предыдущее приложение компании

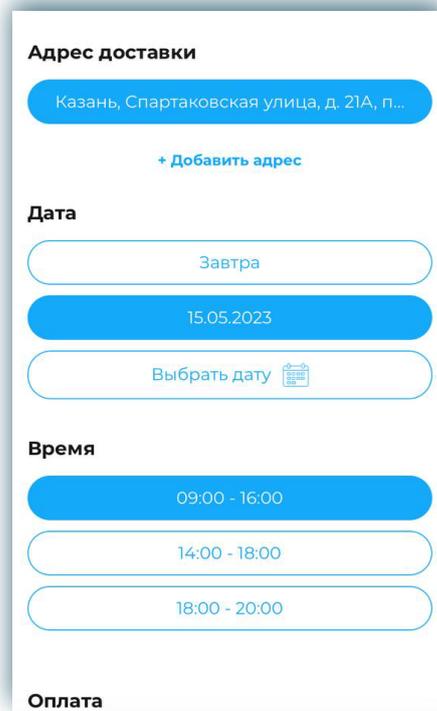
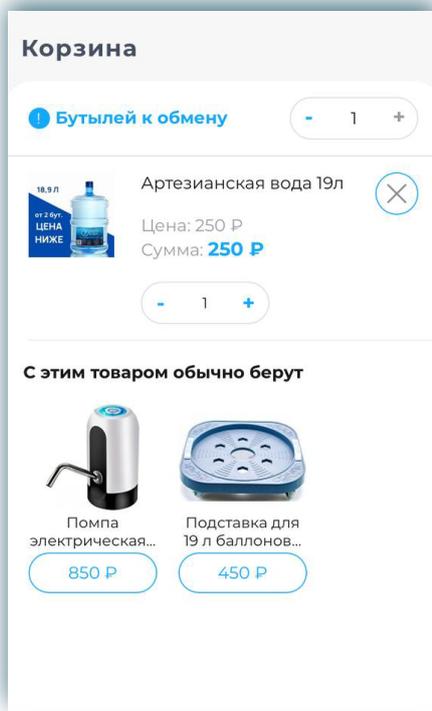
Почему решили отказаться от собственной разработки?

Обращаясь к экспертам за услугой, каждый руководитель ожидает получить готовый продукт, которым можно пользоваться сразу же. Но приложение требует постоянной доработки, поддержки и продвижения – фрилансеры часто упускают этот момент. К тому же, это требует много денег и времени.

Поэтому в компании решили работать с готовым решением.

В новом приложении «7 Озер» появились следующие функции:

- Полный каталог всех товаров, которые сортируются по разделам
- Чат обратной связи
- Яркие баннеры с акциями
- Кнопка быстрого повтора последнего заказа
- Система лояльности с кешбэком
- История всех заказов
- Профиль клиента с личной информацией
- Сопутствующие товары
- Удобные интервалы доставки



2 Работали над продвижением и развитием приложения

Задачи: составить план продвижения, разработать материалы, использовать как можно больше каналов для информирования клиентов

Расскажем про 3 способа продвижения, которые мы использовали в компании «7 Озер»:

Контекстная реклама

Один из самых популярных и эффективных способов продвиже-

Клиенты, пришедшие с рекламы в поиске, уже купили товаров на сумму более

2,5 млн ₽

Клиенты с РСЯ на сумму более

3 млн ₽

При этом, ежемесячный рекламный бюджет составляет **не более 30 тыс. рублей.**

Для отслеживания эффективности использовалась трекинг-система. Все рекламные объявления размечены UTM-метками, после чего было легко оценить, сколько заказов и денег принесла та или иная кампания.

Сейчас для более углубленной аналитики партнеры используют сервис AppMetrica, с которым у нас написана интеграция. С его помощью также можно отследить эффективность каждого рекламного канала в цифрах.

Всплывающий баннер на сайте (pop-up)

Это яркая картинка, которая появляется, когда пользователь хочет закрыть сайт. На баннере клиент видит призыв заказывать в приложении и ссылки для его скачивания.

Скачай приложение и заказывай удобно!



Доступно бесплатно для iOS и Android

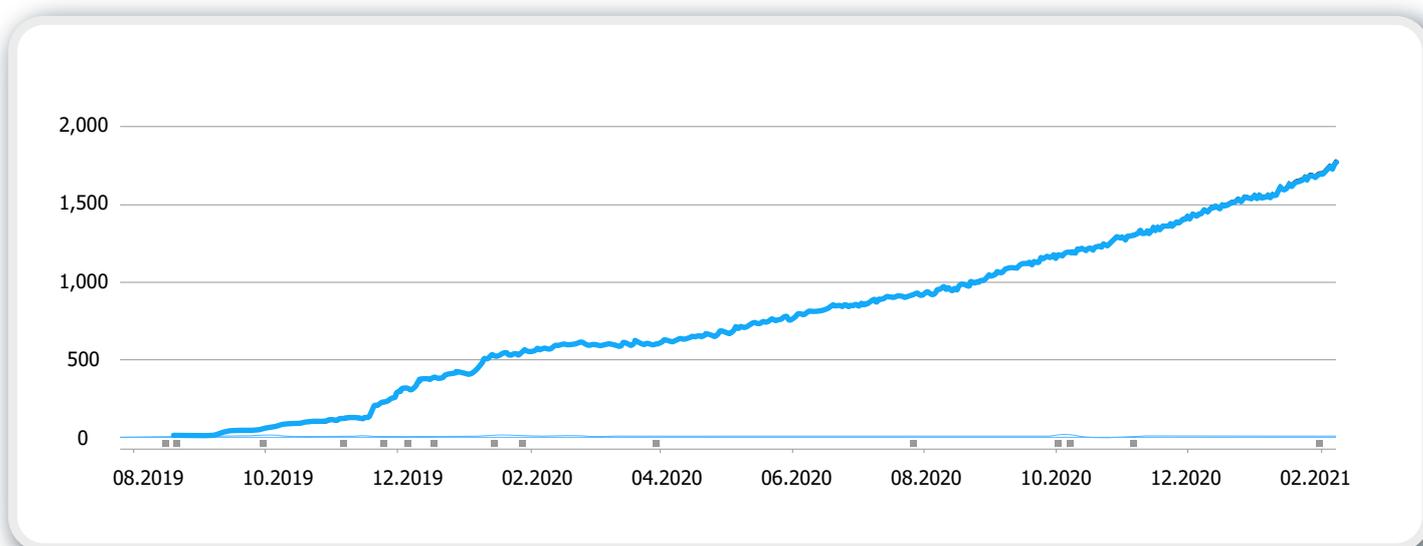
Баннер установили на двух сайтах компании. Они показывают хорошие результаты – **конверсия из перехода в установку составляет более 60%.**

На сегодняшний день клиенты, перешедшие по ссылкам из pop-up, совершили **заказов на сумму более 1,2 млн рублей.**

Источник	Количество переходов	Установки	Регистрации	Количество заказов	Сумма первых заказов	Сумма повторных заказов
Pop-up 7ozerka.ru	201	153	134	2 390	65 630	967 520
Pop-up 7ozer.app11.ru	80	49	30	396	25 264	253 889

СМС-рассылка

Сразу после запуска приложения сделали смс-рассылку по базе клиентов. Что писали: сообщение с призывом заказывать в приложении и ссылкой для скачивания. Конверсия рассылки составила $\approx 30\%$



Прирост клиентов на устройствах

3 Подключили онлайн-оплату

Задачи: сделать интеграцию с банком, провести тестовые платежи, проинформировать клиентов

Во время пандемии люди стали делать заказы в приложении еще активнее.

На тот момент все стали сильнее тревожиться за свое здоровье, поэтому вопрос безопасности и бесконтактной доставки стоял остро. В компании быстро решили подключать онлайн-оплату вместе с Apple Pay и Google Pay, позже их заменили на СБП.

27 апреля 2020 подключили онлайн-платежи.

В первый же месяц бесконтактной оплатой воспользовались 1601 человек, а сейчас ежемесячно совершается более 5 тысяч онлайн-оплат.

В декабре 2022 года в компании подключили онлайн-оплату по СБП.

После этого стали переводить клиентов на новый способ оплаты. Уже в первый месяц экономия на комиссии составила 24 368 рублей. Откуда такие цифры?

Сумма всех онлайн-платежей за декабрь

Из них через СБП прошло

1 800 000 Р → **1 523 000 Р**

Комиссия

за все платежи

= 6 092 Р + 5 540 Р

по СБП 0,4%

эквайринг 2%

Комиссия

при обычном эквайринге

составила бы

36 000 Р

11 632 Р

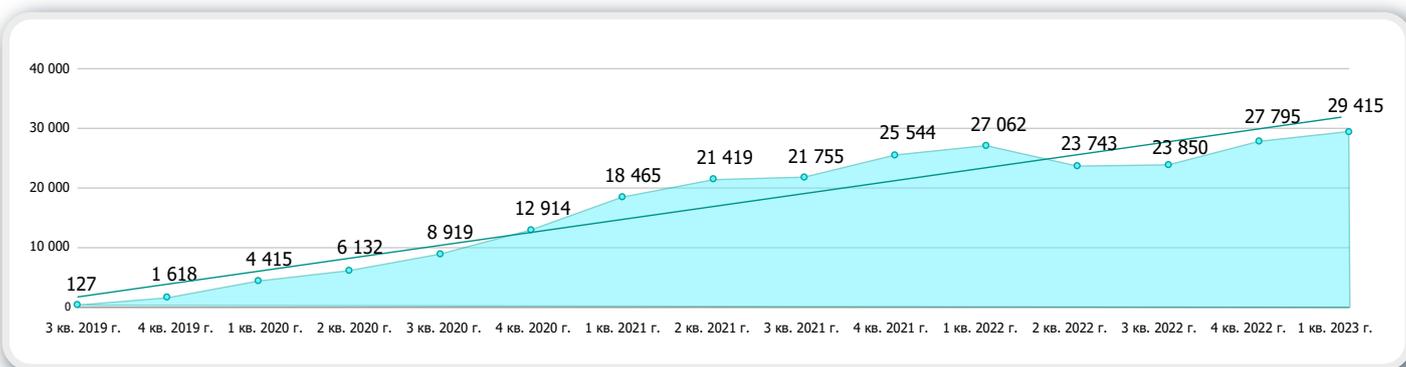
**ТАК КОМПАНИЯ ЭКОНОМИТ
МИНИМУМ 292 416 РУБЛЕЙ ЗА ГОД,**

даже не предпринимая больше

усилий по переводу своих клиентов на СБП.



Постоянное улучшение сервиса вместе с продвижением дают хорошие результаты – количество онлайн заказов все время прирастает.



4 Внедрили маркировку в свои процессы

Задачи: настроить решение, которое полностью закрывает вопрос маркировки при работе с юр- и физлицами

Внедрение функционала для работы с маркировкой проходило в 5 больших этапов и включало использование нескольких продуктов.

OFD .ru

Подключили сервис OFD.ru для отправки данных в «Честный ЗНАК»

сбп
система быстрых платежей

Подключили новый способ онлайн-оплаты – СБП, с целью экономии на эквайринге. Так как маркировка предполагает дополнительные затраты, оплата через СБП помогла значительно экономить средства

CRM-система

Обучили сотрудников работе в CRM-системе и приложении для водителей



Обучили логиста создавать маршрутные листы в нашей системе



Внедрили интеграцию с 1С УНФ. Сейчас ведется доработка и настройка расширений 1С для ведения складского и бухгалтерского учета

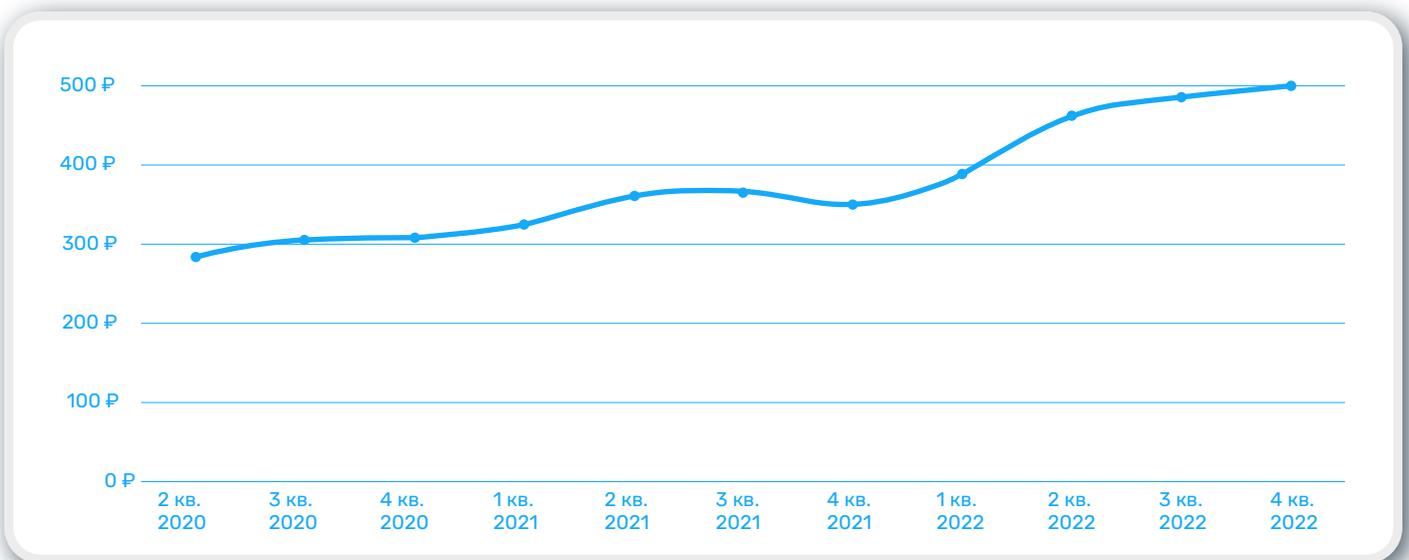
- Работа с маркировкой для юрлиц начинается с CRM-системы, где создаются заказы
- Оттуда они попадают в «Свою Систему», где формируются УПД, счета и договоры (в дальнейшем этот процесс будут вести в 1С)
- После доставки создаются необходимые документы для вывода из оборота, и данные передаются в «Честный ЗНАК»



Подробнее о решении по маркировке

РЕЗУЛЬТАТЫ

Компания «7 Озер» – один из самых активных наших партнеров. Мы продолжаем сотрудничать, активно работаем над автоматизацией внутренних процессов. Показатели компании постоянно растут:



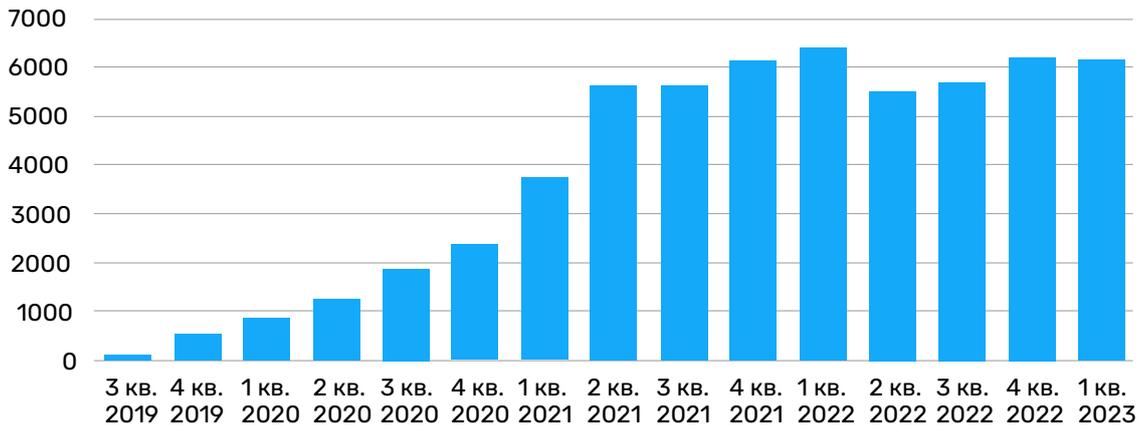
Рост среднего чека

на **60%** ↑
вырос средний чек

74% всех заказов
проходит через приложение

72% клиентов-физлиц
оплачивают заказы онлайн

59% всех клиентов
оплачивают заказы онлайн



Постоянные клиенты, кто продолжает делать заказы в приложении



Серёга Серёгин 26 фев 2020 в 13:58

Бренд бутилированной Воды "7 Озер" г. Казань, выражает огромную благодарность команде "Аква Деливери" Сотрудничаем всего около полугода, результаты существенные. Самые важные моменты, которые нас зацепили:

- Приложение как будто разработано конкретно под нас, цвета, фирменный стиль, все сделано под бренд "7 Озер"
- Наше старое приложение за несколько лет работы не давало особых результатов. Сейчас за полгода у нас рост больше, чем в 10 раз. Несмотря на большой уровень конкуренции в Казани.
- Помимо самой системы, ребята помогают нам в продвижении. Контекстная реклама работает на ура при небольших бюджетах.
- Сейчас хотим сделать интеграцию с программой "Своя система"

Спасибо большое команде разработчиков за такой труд!) Будем и дальше сотрудничать)

В ПЛАНАХ У «7 ОЗЕР»:

Более плотно работать с приложением для водителей и с маркировкой

Ввести новые KPI курьеров: премирование за положительные отзывы от клиентов, отсканированные КМ

Работать с агрегированными кодами в приложении Veel.PRO. С их помощью курьеры будут сканировать КМ быстрее

Использовать расширения 1С УНФ для ведения бухгалтерского учета

Улучшать сервис: нанять дополнительных курьеров, включая внештатных, для более оперативной доставки заказов

Большое внимание уделять маркетингу для привлечения новых клиентов и удержания имеющихся